

**Universidades Lusíada**

Gomes, Cristina Maria dos Santos Nunes Pires  
Caramelo, 1963-

**Tecnologias de informação e comunicação  
versus isolamento social/individual : causa  
ou consequência - questões antigas e novas  
realidades**

<http://hdl.handle.net/11067/4964>

**Metadados**

**Data de Publicação**

2002

**Resumo**

A expressão "isolamento social" é um tema cuja definição não é fácil de encontrar. Há muito que a autora desenvolve investigação sobre o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TI C) nos novos métodos de trabalho e modos de vivência. Nesta matéria, a generalidade dos autores apresenta o "isolamento social" como uma desvantagem ou impacto negativo das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Esta associação não aparece, no entanto cientificamente fundamentada, facto que por si ...

**Tipo**

bookPart

Esta página foi gerada automaticamente em 2023-05-04T17:25:41Z com  
informação proveniente do Repositório

## TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO *VERSUS* ISOLAMENTO SOCIAL/INDIVIDUAL: CAUSA OU CONSEQUÊNCIA – QUESTÕES ANTIGAS E NOVAS REALIDADES

CRISTINA CAMELO GOMES

**“A***ll the lonely people, where do they all come from?”*

Lennon and McCartney, Eleanor Rigby, 1966

### 1. Introdução

A expressão “isolamento social” é um tema cuja definição não é fácil de encontrar. Há muito que a autora desenvolve investigação sobre o impacto das tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos novos métodos de trabalho e modos de vivência. Nesta matéria, a generalidade dos autores apresenta o “isolamento social” como uma desvantagem ou impacto negativo das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Esta associação não aparece, no entanto cientificamente fundamentada, facto que por si só justifica uma investigação mais detalhada. As TIC, designadamente a Internet, podem ser utilizadas para trabalhar, investigar, aceder a serviços públicos e a actividades humanitárias e até como meio de socialização e lazer. Esta última utilização como que fundamenta a afirmação de alguns autores que referem que a introdução das TIC nos locais de trabalho é um agente de diminuição do contacto presencial. A disponibilidade da mesma tecnologia na habitação aumenta, segundo os mesmos autores, a possibilidade de desenvolver uma personalidade isolada e “workaholic”. Sobre o impacto das TIC e isolamento social existem dois estudos de referência obrigatória em que, curiosamente, os resultados obtidos fundamentaram opiniões diametralmente opostas. A Universidade da Califórnia (UCLA) desenvolveu uma investigação subordinada ao tema “Surveying the Digital Future” onde concluiu que as

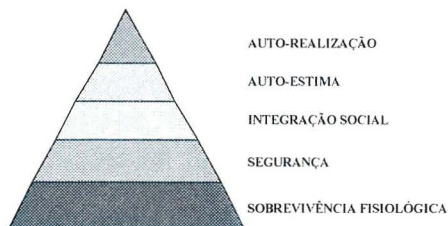


Fig. 1 - Pirâmide de Maslow

TIC, com especial incidência para a Internet, estimulam a comunicação e a Universidade de Stanford (Stanford Institute for the Quantitative Study of Society) desenvolveu uma investigação sob o tema "Internet and Society", onde concluiu que as TIC e muito especialmente a Internet aumentam o isolamento social e o sentimento de solidão. Este facto, paradoxal em si mesmo, justifica alguma reflexão, principalmente sobre as questões de base desses estudos e também a verificação sobre a adequação da respectiva abordagem e premissas. O primeiro problema a merecer alguma atenção é desde logo a existência ou não de uma relação directa entre as tecnologias de informação e comunicação e o "isolamento social"; o segundo se essa relação se traduz no aumento do isolamento ou porventura até na sua diminuição. Para responder a estas questões a autora decidiu tratar separadamente os conceitos de "isolamento social" e "tecnologias de informação e comunicação", tentando descobrir qual o real significado da primeira expressão para só depois analisar qual o impacto da segunda.

A comparação entre a sociedade de informação e a sociedade industrial demonstrou que o stress característico da vida moderna, de que o cidadão contemporâneo se lamenta, não é mais do que um desejo, induzido pela melhor educação e instrução, de uma ainda melhor qualidade de vida. A satisfação das necessidades básicas essenciais para o cidadão na sociedade industrial é insuficiente para o cidadão contemporâneo. O indivíduo contemporâneo deseja a integração e interacção no núcleo familiar, nas relações de amizade e de camaradagem profissional de modo a alcançar a auto-estima e a auto-realização.

As metas e comportamentos individuais implicam uma introspecção individual e consequentemente pedem uma interacção humana mais qualitativa que quantitativa.

## 2. Conceitos Antigos e Novas Tecnologias

### 2.1 Temas Sociais – Definição de Comunicação

"Isolamento Social" é um conceito por si só vago. Uma pesquisa na WEB não permitiu encontrar uma definição do conceito. A única informação assinalável obtida em estudos psicológicos e psiquiátricos é que o "isolamento social" é algo associado ao sentimento de



Fig. 2 - Pirâmide de Maslow/Novos Métodos de Trabalho

solidão. Este é um conceito mais fácil de definir. O The Merriam Webster Dictionary<sup>1</sup> define solidão referindo-se ao estado de sozinho, ou seja sem companhia, i.e., não estar com alguém. A maior razão para estar com alguém é socializar, o que se define por participar activamente num grupo social ou a interacção entre um individuo e o grupo<sup>2</sup>, sendo esta última expressão a definição de social. Esta acção necessita de comunicação, o que leva a compreender que a integração social requer comunicação. O reverso deste pensamento leva à conclusão que a incapacidade, a impossibilidade ou a relutância para comunicar leva ao isolamento social. Outro modo de abordar o problema da compreensão do que é o isolamento social é encontrar e analisar o significado isolado de cada uma das palavras que compõem a expressão. Verificou-se que "social" significa a interacção do individuo com o grupo e "isolamento" significa estar separado de outros<sup>3</sup>. Juntando ambos os significados, "isolamento social" significará muito provavelmente, que o individuo pertence ao grupo mas não interage, ou seja não comunica. Assim, é possível concluir que comunicação é um elemento crucial nesta temática e a incapacidade, impossibilidade ou relutância para comunicar conduz ao isolamento social. Comunicar emerge como uma acção fundamental sendo então necessário incluir aqui o conceito de comunicação. "Comunicar - Etimologia: Latin *communicatus* participio passado de *communicare*. Fazer comum,; participar, avisar; informar. Estar em comunicação; falar; corresponder-se. Ter passagem; ter comunicação. Transmitir; propagar."<sup>4</sup> Comunicação é um acto que precisa de um emissor e um receptor que usam uma linguagem comum e um meio de comunicação que ambos desejem utilizar. Este último aspecto, o desejo de utilizar um meio de comunicação, ou a sua inexistência, quer pelo emissor quer pelo receptor, é a causa da exclusão social. Se o emissor ou o receptor é individualmente relutante para comunicar então verifica-se a auto-exclusão. Se esta relutância é colectiva e direccionada para um individuo então verifica-se a exclusão de grupo. A ideia de grupo manifesta-se como um conceito chave na análise e definição do isolamento social. A questão centra-se na identificação do grupo de modo a determinar se o individuo está ou não isolado. É normalmente aceite que o menor grupo social é constituído pela família e que os grupos sociais existem desde há séculos. Adão e Eva são considerados como o primeiro grupo social<sup>5</sup>. Outra questão que é usualmente aceite é





Fig. 3 – Vista de Lisboa e Mapa da Área Metropolitana de Lisboa – fonte <http://www.cm-oeiras.pt/Apresentacao/LocGeograf.htm>

que a inclusão do indivíduo num grupo exige uma identidade comportamental. Esta não pode ser atingida sem algum método de comunicação mesmo na sua forma mais básica<sup>6</sup>. Os “media”, como uma ferramenta de comunicação, determinam o alcance da transmissão. A inexistência de auxílio tecnológico faz com que a proximidade geográfica seja indispensável para a inserção social. Se o meio de comunicação é a linguagem gestual, então o emissor tem de se encontrar no campo de visão do receptor. Situação semelhante verifica-se igualmente com a comunicação verbal. A existência de algum meio tecnológico, permite o aumento da distância bem como o número de indivíduos disponíveis e/ou acessíveis para socializar. A transmissão é amplificada. Esta amplificação pode ser alcançada por qualquer meio tecnológico: os sinais de fumo podem ser um meio, a escrita outro e a Internet ainda outro. A única diferença significativa entre eles é a tipologia e a eficácia. Quanto maior fôr o número de potenciais receptores, maior é a possibilidade de encontrar indivíduos que desejem receber a comunicação: pessoas que desejem escutar, compreender. Pessoas que se escutam umas às outras são pessoas que na realidade ouvem, compreendem. Em vez de solidão, as pessoas têm o sentido de ligação, porque cada um conhece algumas pessoas que dispõem do seu tempo e atenção para escutar<sup>7</sup>.

## 2.2 O Impacto das TIC nos métodos de trabalho e vivência

O século XX caracteriza-se pela informação. As modificações verificadas no mercado laboral foram muito mais do que económicas ou de método de produção. Na realidade, foram resultado de um considerável desenvolvimento tecnológico, induzido pela máquina e pelo desenvolvimento das telecomunicações. Estes factos foram simultaneamente a causa e a consequência de diferentes comportamentos na sociedade em geral e no indivíduo em particular<sup>8</sup>.

Enquanto os métodos de trabalho se alteram e as máquinas proliferam nos locais de trabalho e na habitação, emerge uma compreensiva apreensão pelos ambientes físico e psicológico da comunidade de trabalhadores e mais especialmente do local de trabalho<sup>9</sup>. A saúde física e mental dos indivíduos exige estudos ergonômicos, de forma a que o design das máquinas, equipamentos, mobiliário, organização espacial e edifícios comece a responder a esses requisitos<sup>10</sup>.



Fig. 4 - Vista Aérea de Lisboa e da Área Metropolitana de Lisboa – fonte <http://geocid-snig.cnig.pt/>

Ao longo do século, as telecomunicações aproximaram comunidades e indivíduos. O telefone, o telegrama, o telex e o fax diminuíram a distância e o tempo. As barreiras geográficas e o isolamento das populações sitiadas em áreas remotas tendem a diminuir. Ao mesmo tempo, as migrações do campo para a cidade em busca de uma melhor qualidade de vida, dividiram o núcleo familiar e conduziram a novas e desconhecidas relações entre indivíduos<sup>11</sup>. Esta nova realidade expandiu a cidade para fora dos seus limites originando as periferias.

O transporte público e principalmente o transporte individual permitiram o aumento da distância entre o local de habitação e o local de trabalho. Estas duas realidades, fisicamente ligadas durante séculos, num modo mais ou menos interdependente, tornaram-se realidades perfeitamente distantes e distintas. A máquina, representada pelo transporte público e privado, permitiu maiores distanciamentos entre instalações e indivíduos e desenvolveu as áreas periféricas.

A concentração de população em áreas adjacentes às cidades em geral e às grandes cidades em particular, provocou problemas ambientais, doenças físicas e mentais, movimentos pendulares e filas de trânsito<sup>12</sup>.

Os últimos anos do século que passou testemunharam uma revolução no modo como as pessoas desenvolvem as suas actividades profissionais, sociais e pessoais. Esta revolução foi permitida pelo desempenho, portabilidade e acessibilidade do computador e pela sua introdução nas habitações e na nossa vida quotidiana. Actualmente o computador é uma ferramenta interactiva, potencializada pela Internet<sup>13</sup>.

Mais do que uma moda, tornaram-se essenciais no modo de estar em sociedade<sup>14</sup>. A sua existência e desenvolvimento são simultaneamente a causa e a consequência do tipo de vida moderno<sup>15</sup>.

### 2.3 O impacto das TIC na comunicação e no isolamento social do indivíduo

As novas tecnologias de informação e comunicação desempenham um papel importante na vida profissional e pessoal do indivíduo, o que significa que as TIC têm um grande impacto no comportamento humano<sup>16</sup>.



A grande maioria da investigação sobre estas questões salientam os benefícios das TIC no comportamento humano e apontam o isolamento social como a grande fraqueza da utilização das mesmas. Entre elas, algumas focalizam muito especificamente o uso de computadores e o papel da Internet. Este é o caso da investigação conduzida pela Universidade da Califórnia UCLA, subordinada ao tema "Surveying the Digital Future"<sup>17</sup> e a Universidade de Stanford (The Stanford Institute for the Quantitative Study of Society) sob o tema "Internet and Society"<sup>18</sup>. Os veredictos a que chegaram foram diametralmente opostos. Enquanto que a Universidade da Califórnia concluiu que a Internet tem um impacto positivo na criação e manutenção de relações de amizade e familiares, uma vez que tem a possibilidade de criar um novo meio e método de comunicar entre indivíduos, a Universidade de Stanford concluiu que a Internet tem um impacto negativo na medida em que quanto mais tempo as pessoas dispõem online, menos tempo dispõem no contacto com o seu ambiente social. Mais do que as referenciadas investigações, a grande maioria dos artigos escritos a propósito desta temática apresentam as TIC como a causa<sup>19</sup> de momentos de solidão e de depressão<sup>20</sup>.

Muito tem sido discutido e escrito sobre os objectivos, as vantagens e as desvantagens da Sociedade de Informação. Os novos métodos de trabalho, como e\_Work, são fundamentais para garantia do equilíbrio entre as regiões<sup>21</sup> e para a integração do indivíduo no mercado de trabalho e na sociedade<sup>22</sup>, acedendo a um processo contínuo de aprendizagem e actualização, evidenciando o seu desempenho profissional sem qualquer constrangimento de sexo, idade, raça ou características étnicas<sup>23</sup>.

### 3. Resultados

Uma leitura mais cuidada da informação que considera as TIC, designadamente a Internet, como a causa do isolamento social, não apresenta qualquer definição e/ou significado da expressão "isolamento social"<sup>24</sup>. Uma pesquisa na Internet apresentou um único resultado<sup>25</sup>.

O isolamento social é um tema normalmente associado à idade, à vivência solitária na velhice, à reforma, ao distanciamento dos hábitos de um certo período de tempo, à deficiência física ou mental, à doença. Qualquer pessoa é capaz de descrever experiências

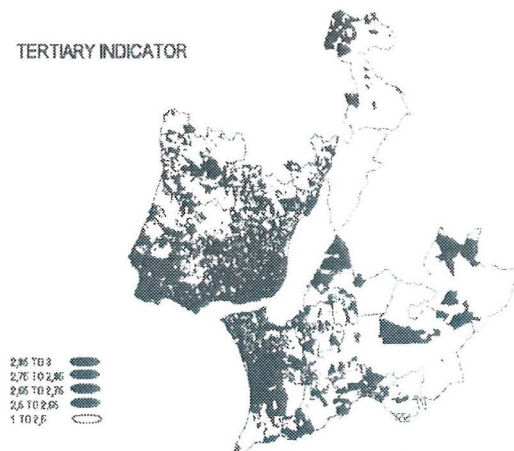
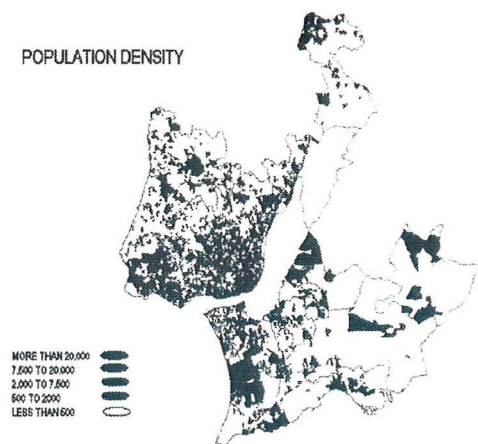


Fig. 5 - Densidade Populacional e o Indicador do Terciário na Área Metropolitana de Lisboa— fonte INE 1999

de colegas, vizinhos, familiares, que num determinado momento da vida se consideraram ou foram considerados socialmente isolados devido a uma circunstância específica. O isolamento social é relativo ao ser humano como indivíduo, e ao modo como este indivíduo interage com o ambiente social onde por inerência está inserido.

O termo “isolamento social” está relacionado com solidão. Este conceito é mais fácil de definir, uma vez que aparece em diferentes documentos com definições muito semelhantes<sup>26</sup>. Solidão ou isolamento social são sentimentos que podem ser percebidos e descritos pelo trabalhador nómada, que se encontra sempre em viagem, antigamente designado de caixeiro viajante; pela mulher que interrompe ou se afasta da sua carreira profissional para tomar conta da família; da criança que chega a casa ao fim do dia, e espera sózinha pela chegada dos familiares e/ou da pessoa idosa que é retirada da casa onde viveu toda ou grande parte da sua vida para ser integrada num lar<sup>27</sup>. Estas situações são todas elas facilmente identificáveis com o moderno estilo de vida. O estilo de vida moderno é caracterizado por uma dinâmica constante e pela dispersão dos elementos da família pelo local de trabalho, jardim infantil, escola, lares e a habitação. Esta dispersão é considerada pela grande maioria como algo de necessário para o alcance de melhores condições de vida, que podem ser medidas pela educação, cuidados de saúde, acompanhamento da primeira e terceira idades e alcance de realização profissional. Trata-se, pelo essencial do desejo de subir mais uns degraus na pirâmide de Maslow.<sup>28</sup> O cidadão da sociedade de informação anseia por bem mais do que a sobrevivência fisiológica e a segurança; deseja alcançar a auto-estima e consequentemente a auto-realização, o que somente é possível se estiver e se se considerar integrado com os outros e sobretudo consigo próprio.

Em qualquer um dos exemplos dados, as TIC podem ser um elemento essencial para minimizar o sentimento de isolamento social ou bem pelo contrário enfatizarem esse sentimento. A comunicação por email ou a visita a uma home page podem ser um processo de contacto comparável ao uso de telefone, correio tradicional ou sinais de fumo. A grande questão deverá ser se as TIC podem melhorar ou promover o stress na nossa vida quotidiana. A maioria das investigações feitas apresentam conclusões que podem ser



consideradas parciais e que são provenientes de questões pouco objectivas ou incorrectamente formuladas. A diminuição dos contactos presenciais não é conclusiva de que a comunicação entre indivíduos, ou entre indivíduos e grupos e/ou organizações seja objecto de qualquer redução. De facto, a integração social não é determinada pelo número de contactos, bem pelo contrário, antes deverá ser determinada pela qualidade dos mesmos. É um cliché sobejamente conhecido a frase “estar só no meio da multidão”<sup>29</sup>. É necessária investigação que permita caracterizar o ser humano como uma peça deste puzzle que é a sociedade. Esta caracterização deverá incluir e identificar as questões principais que permitam diminuir ou aumentar o standard estabelecido do estilo de vida contemporâneo. Uma vez identificadas as características e necessidades do comportamento humano, o impacto das TIC em assuntos específicos, como os contactos profissionais e pessoais; os hábitos do quotidiano; a vida familiar; todos os meios de informação e comunicação tais como a TV, jornais, telefone, correio, etc...podem e devem ser avaliados. Outro item que deverá ser incluído é o papel desempenhado pelas TIC, especificamente a Internet, como uma ferramenta possível em questões humanitárias. A Internet, tais como outras formas de comunicação remota, correio, telefone, TV, jornais e revistas tem por objectivo a comunicação entre indivíduos, grupos, organizações e ideias. Quer o processo quer o seu resultado final, certamente demonstrarão a potencialidade da ligação à rede entre indivíduos e organizações, identificando as vantagens e minimizando as desvantagens que até agora têm sido identificadas de um modo aleatório e indefinido.

#### 4. Conclusões

“Does anyone feel that constant internet use may (in the future) lead to **social isolation**? Why or Why not? Neither, because the conclusion is a generalisation and people are a varied sample. There are parts of the world where **social isolation** is almost impossible due to population density, and this will remain the case even when the internet is pervasive. On the other hand, there are socially isolated people within 5 miles of me (a major urban area) who have no contact with the internet. Psychologically stable people with established **social** skills will not become isolated by constant internet use, because such people will still need and seek **social** contact. People who \*do\* become isolated by constant internet use would be of a type susceptible to such **isolation** anyway, and

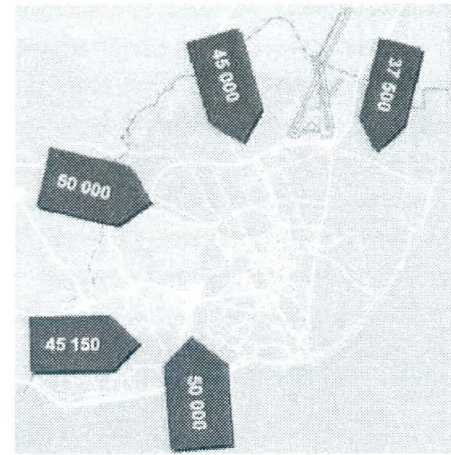


Fig. 6 - Movimentos Pendulares na Cidade de Lisboa – Entrada diária de veículos– fonte <http://ulisses.cm-lisboa.pt/pel/>

if the internet was not available they would choose television or mountain climbing or some other singular activity."<sup>30</sup>

O comportamento humano e as raízes culturais são os factores caracterizantes do ser humano mais difíceis de mudar. A tecnologia é muito mais dinâmica e permissiva a constantes actualizações. Esta dinâmica leva muitas vezes ao facto de que, aquando da sua publicação ou apresentação, os resultados de um estudo, contenham já alguma informação desactualizada ou mesmo obsoleta. A consciência desta realidade evidencia a necessidade de investir em mais e melhor investigação que relacione o estilo de vida moderno com o comportamento humano, não só o social como igualmente o individual. Comunicação e socialização são assuntos importantes a definir de modo a evitar uma conclusão baseada num pré-conceito. Considerando que as TIC foram concebidas e desenvolvidas como ferramentas que têm por objectivo integrar regiões e indivíduos minimizando os constrangimentos geográficos e temporais, entre outros, torna-se difícil identificá-las como a causa ou a razão para conceber ou desenvolver qualquer tipo de isolamento, muito especialmente o isolamento social. De acordo com estas afirmações, parece crucial caracterizar o indivíduo do século XXI, o cidadão da sociedade de informação, e evidenciando a sua identidade física, educativa, social, cultural e económica prever o impacto das TIC no seu comportamento habitual. A grande maioria da informação escrita conduz o leitor à ideia de que o problema do isolamento, designadamente o "isolamento social", não seria real não fosse a existência das TIC. Assim, o objectivo desta investigação, é trazer alguma inovação às teorias e trabalhos existentes, demonstrando que este é um sentimento anterior ao aparecimento das TIC. O sentimento de solidão e/ou isolamento é devido ao modo de vida e aos objectivos individuais do homem contemporâneo, que mais do que a necessidade de sobrevivência fisiológica e segurança, anseia pela sua auto-estima e auto-realização, pela aceitação e interacção com outros indivíduos de interesses comuns. As TIC são as ferramentas que possibilitam e fomentam o indivíduo mais informado com mais e diferentes modos de comunicar e interagir com um grupo receptor universal ou global.

#### NOTAS

<sup>1</sup> The Merriam Webster Dictionary. [Internet]. <http://www.m-w.com/cgi-bin/dictionary>

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Ibidem

<sup>5</sup> Bussiere, K. (1999) Social Groups.[Internet] <http://www.usi.edu>

<sup>6</sup> Idem, "There are several reasons why people join social groups. Most people join social groups because there are many benefits for belonging to a group. People like to feel connected and feel that they can relate to others"

<sup>7</sup> Philosophy Ideas (2001) A Vision for the Future. [Internet]. <http://www.geocities.com/>

<sup>8</sup> Worthington, J. (1997) Reinventing the Workplace, Oxford: Architectural Press: "The computer begun its escape from the confines of the computer room and began to proliferate on office desks. The consequences continue to drive innovation in office use and design"

<sup>9</sup> Idem, "Personal interaction or cultural interchange forms a large element of office activity. How people interact is changing, influenced by technology and by the needs of individuals. The building needs to provide an environment that is conducive to improving all forms of communication and interchange, from face-to-face meetings to video conferencing. Employees are increasingly demanding a work environment that allows for more informal interaction so the building will need to provide informal meeting space and social amenities."

<sup>10</sup> Caramelo Gomes, C. et al. (2001) Sustainable workplace and Workplace Design In: Jackson P. and Suomi R. ed. eBusiness and Workplace Redesign. London: Routledge

<sup>11</sup> Caramelo Gomes, C (2000) A Conceptual Model to Introduce Telework in Lisbon Metropolitan Area. PhD thesis. University of Salford BuHu Department

<sup>12</sup> Caramelo Gomes, C. and Aouad, G. (2000) 'Telework, Housing and Urban Plan'. In: Proceedings of the Sixth European Assembly on Telework and New Methods of Work – Telework'99, 22-24 September 1999, Aarhus. Bruxelles: EU

<sup>13</sup> Caramelo Gomes, C., Aouad, G. and Ormerod M.(2000) Sustainable Workplace and Workplace Design: from the definition towards a conceptual model, in Brian Stanford-Smith and Paul T. Kidd (ed.) E-Business: Key Issues, Applications Technologies, Oxford: IOS Press.

<sup>14</sup> Becker, F. and Steele, F. (1994) Workplace by Design, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.: "idea that wherever one works is the workplace, be it a headquarters building, branch office, telework centre, home office, or an airplane, car, boat, airline club, restaurant, or hotel lobby."

<sup>15</sup> Castells, M. (1985) High Technology, economic restructuring and the Urban-Regional Process in the United States, in M. Castells (ed.), High Technology, Space and Society, London: Sage, "homes... are becoming equipped with a self-sufficient world of images, sounds, news, and information exchanges... Homes could become disassociated from neighbourhoods and cities and still not been lonely, isolated places. They would be populated by voices, by images, by sounds, by ideas, by games, by colours, by news."

<sup>16</sup> Mayberry, P. (2001) Update to **Social** Support Survey Report. In: Newsgroup: soc.genealogy. <http://groups.google.com>. "We are doing a survey of the way people use the Internet to obtain **social** support. As you may know, this is a controversial issue, with some claiming that the internet improves **social** interaction while others claim that it just increases **social isolation**. We are trying to shed some light on that, for the purpose of scholarly publication and to contribute to the public debate about the future evolution of the Internet."

<sup>17</sup> UCLA (2001) Surveying the Digital Future – The UCLA Internet Report 2001. [Internet]. <http://www.ccp.ucla.edu>

<sup>18</sup> Stanford Institute for the Quantitative Study of Society (2000) Internet and Society – Preliminary report. [Internet] <http://www.stanford.edu>

<sup>19</sup> Slayer, D. (2001) Looking for Support/Therapy. In: Newsgroup: alt.support.social-phobia. [Internet]. <http://groups.google.com>;

"Most of us feel alone. That is one of the reasons this newsgroup is so valuable. It helps us all realize we're not so alone. There are so many others just like us who suffer from **social** anxiety. I can not get into it in great depth now but in recent posts I have explained how I believe that



**social** anxiety is more or less caused by **social isolation**, and **social isolation** is largely caused by the ways in which we have organized our modern society."

<sup>20</sup> Sleek, S. (1998) Isolation Increases with Internet Use. American Psychological Association [Internet] September, <http://www.apa.org> : "The Internet connect us with people we might otherwise never meet – and may be leaving us lonelier than ever".

<sup>21</sup> Equal Opportunities for Women and Men in the European Union, COM (99) 106, final. Pg. 18: "ICTs can play an important role in supporting regional and local development and promoting integration and empowerment, and the key issue is how to maximise the opportunities and minimise the risks of new ICTs for cohesion."

<sup>22</sup> Caramelo Gomes, C. Vaz, J. (2001) Women's Professional and Employment Opportunities in the Information Society. In: Oulu Polytechnic ed. High Heels to Hi-Tech Increase Gender Equality in ICT – education and professions. Oulu. Oulu Polytechnic, Institute of Technology, Finland

<sup>23</sup> Building European Society for Us All. Final policy report of the high level expert group – April 1997 COM (97): "The issue of what we have referred to as inclusion is central to the emerging IS. We associate inclusion – what in Euro speak is more commonly termed "cohesion" – with the extent to which any individual is able to participate in society. Whether rich or poor, at a distance or at the centre, one would hope that in a future IS individuals will be able to play a full part in the social life of the community."

<sup>24</sup> Gonsalves, J. and Fowler, M. (1996) Depression, **Social** Anxiety, **Isolation**, and a small troll. In: Newsgroup: alt.support.depression. [Internet]. <http://groups.google.com>: "What seems to be coming up as I do my research is that people with extreme **social** anxiety/phobia are often depressed because their fear makes them cut themselves off from normal human contact. The anxiety causes the depression. But at the same time, people who are depressed also isolate themselves, not because they're afraid of how people will see them, but because socializing seems like too great an effort. I know that when I'm sliding down, I start shutting myself off from people — avoiding **social** events and even cancelling plans I've already made. But I also know that I'm often on the shy side. So now I'm starting to wonder if the depression is causing me to isolate myself, or whether my urge to isolate myself is making me depressed. Or is this a chicken-or-egg question?"

<sup>25</sup> Newsletter and IYOP Initiatives (1999) Australian Coalition'99, Improving Social networks, May 99. [Internet]. <http://www.Home.vicnet.net.au>: "Definition of social isolation: For the purpose of the research, people were defined as socially isolated if they had low levels of social participation and either reported that their level of social activity was inadequate or they reported feeling bored, lonely or unhappy. Persons with fewer than two social contacts a week were considered to be at risk of social isolation."

<sup>26</sup> Duncan S. (1999) Loneliness: A Health Hazard of Modern Times. [Internet]. <http://www.Deltasociety.org>:

"Loneliness: solitary, without company; lacking sympathetic or friendly companionship or relationships...Loneliness is a condition that crosses all gender, ethnic, and socio-economic barriers...Loneliness is a stress - like pain, injury/loss, grief, fatigue, exhaustion...Loneliness can make us sick, keep us sick, and interfere with our recovery."

<sup>27</sup> Mueller, R. (1999) Columbine High - Home Alone: A cause for **social isolation**? In: Newsgroup: boulder.general. [Internet]. <http://groups.google.com>: "With so many dual-working and single parent families, many elementary school children go home to an empty house. For safety reasons, many latchkey children are instructed not to answer the door, don't answer the phone, with no friends until Mom or Dad come. For these children, it is less